

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kresnamurti R.P. dan Dian Siskawati Sinambela, “*Analisis Kualitas Pelayanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*”, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, Vol. 2 No. 2. 2011
- Ardianto, Elvinaro, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, Simbiosis Rekayasa Media, Bandung, 2011.
- Berry, L.L., and Zeithaml, A.V., “ *A Conceptual Model of Service Quality and Its Service Quality and Its Implication for Future Research*, “ in B.M. Enis, K.K. Cox, and M.P. Mokwa (Eds), *Marketing Classics: A Selections of Influential Articles*, 8th Ed., Engewood, Cliffs, NJ: Prentice Hall International, Inc. 1998.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta, Airlangga. 2003
- Jenkins, Frank & Daniek Yadin., *Public Relations*, Edisi Kelima, Terjemahan, Pt Gelora Aksara Pratama, Bandung. 2003.
- Kriyantono, Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran (terjemahan)*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 1997.
- Majid, SA, *Customer Service dalam Bidang Jasa Transportasi*, Jakarta: Rajawali Pers. 2009.
- MN. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia 2001.
- Nurjaman, Kadar & Khaerul Umam, *Komunikasi & Public Relation*, CV. Pustaka Setia, Bandung. 2012.
- Nova, Firsan, *Crisis Public Relations*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011.
- Rhenald, Kasali., *Manajemen Public Relations*. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia, Pustaka Utama Grafiti, Jakarta. 2003.
- Ruslan, Rosady, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta 2003
- Sugiyono, Dr. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. CV Alfabeta.. 2002.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta. 2012.

Tjiptono, F., *Total Service Quality*, Yogyakarta: Andi Offset. 1997.

Vardiansyah, Dani; *Filsafat Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*; PT Indeks kelompok Gramedia; Jakarta. 2005.

Iman, M.D.S. *Citra perusahaan*. Seri manajemen pemasaran. www. e-iman.uni.cc. 2010.

<https://books.google.co.id/books?id=b9JBDAAAQBAJ&pg=PA57&dq=definisi+kualitas+pelayanan&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwjSwaaP1cXXAhUZSY8KHZLICVMQ6AEIMDAC#v=onepage&q=definisi%20kualitas%20pelayanan&f=false>